附件2

岳阳市2022年度部门整体支出

绩效评价自评报告

部门(单位)名称： 岳阳市人民医院

预 算 编 码： 302080

评价方式：部门（单位）绩效自评

评价机构：部门（单位）评价组

报告日期：2023年 09月 21日

岳阳市财政局（制）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、部门（单位）基本概况 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 联系人 | 胡艳 | | | | | | | 联络电话 | 07308713603 | | | | | | | |
| 人员编制 | 620 | | | | | | | 实有人数 | 1828 | | | | | | | |
| 职能职责概述 | 主要工作职责：   1. 承担疾病防治、救死扶伤、健康检查等工作。 2. 负责市区医疗、保健及湘北地区疑难病例会诊工作。 3. 负责实习带教以及临床科研工作。 4. 完成上级主管部门交办的各项工作。 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度主要  工作内容 | 1. 成功申报13个省级临床重点建设专科，学科建设开创新局面。 2. 智慧医院建设全面实施。 3. 成本管理更加严谨。 4. 疫情防控有力有序。 5. 新门诊大楼如期竣工投入使用，医疗布局和就医环境全面优化升级。 6. 推进精益管理，提高工作效率。 7. 切实做好三级医院绩效考核工作。 8. 优化工作流程，提升服务水平。 9. 经济运营稳健发展。 10. 深入开展行业作风专项整治工作。 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度部门（单位）总体运行情况及取得的成绩 | 1. 医疗质量持续提升   **1.核心制度落实落细。**在全院开展以落实核心制度为主要内容的“医疗质量安全督查专项行动”，共对内外科系统的12个科室开展了督查与评分，并将督查中发现的问题以整改函的形式下发科室，敦促科室持续改进。同时，大力抓好危急值管理、首诊负责制、疑难危重病例讨论等核心制度的落实。全年共组织业务院长查房12次，开展科间会诊39055次、全院大会诊865次，开展疑难病例讨论822次，对报告的检验、影像、超声、心电图等危急值8016例均及时有效进行了处理，切实保障医疗质量与医疗安全。**2.多学科协作有力推进。**创伤中心全年共收治严重创伤（1、2级）患者376人，成功启动MDT92次，MDT启动率24.5%，启动成功率84.8%。；胸痛中心共接诊急性胸痛病人1345人次,D2B平均时间91分钟；卒中中心收住脑卒中患者1267例，开展静脉溶栓治疗68例，DNT中位数44min。定期开展专科及多学科质控会、多学科卒中疑难病例讨论会，随访卒中患者1721人，开展健康宣教16次、义诊17次，服务群众4000余人次。**3.学科建设不断加强。**医院始终坚持以学科建设为龙头，高位推进学科建设。先后组织召开全院重点专科建设推进会、学科建设专题办公会，制定了《岳阳市人民医院重点专科建设管理办法（2022）》《岳阳市人民医院临床重点专科评审标准与任务清单》《学科五年发展规划书（2023-2027）》等多项推进学科发展的方案制度，进一步凝练学科发展方向，大力加强临床技术水平和服务能力建设，规范专科医疗服务，提高专科技术水平和服务质量，学科综合实力不断攀升，成功申报湖南省临床重点建设专科13个，实现医院临床重点专科建设历史性跨越。同时，检验科成功通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）ISO15189医学实验室认可的定期监督评审。**4.合理用药抓严抓实。**共组织27名药师下临床服务，药师下临床率54%，覆盖80%的临床科室。药师每天参与定点科室早交班和查房，参与疑难危重病例讨论及会诊300次，对重点患者实行药学监护，对不合理用药进行干预，并建立工作记录。每月对临床科室开展合理用药质量检查，并定期公布检查结果。检查MDT病例3124份，合理率93.3%。全年抗菌药物使用强度35.0，同比下降2.78%；门诊患者次均药费49.5元，同比下降23.3%。**5.疫情防控有力有序。一是勇担职责，防控疫情。**组织456名医护人员参加经开区通海路片区115个核酸采样点实战演练，并承担4万人份核酸检测任务。抽调100余名医护人员，承担金凤桥社区、通海路疫苗接种点新冠疫苗接种医疗救治保障任务以及京珠高速路口、高铁站出口核酸采样任务，为全市疫情防控贡献力量。先后组织多批次医疗队，支援娄底、上海、海南、华容等地抗击疫情；接管汨罗红花新冠肺炎定点救治医院，圆满完成33名患者的救治任务；为省运会提供医疗保障等，以实际行动彰显人民医院的责任担当。**二是全力救治，平稳过峰。**12月，随着国家疫情防控政策的转段，新冠病毒感染患者剧增，高峰时全院住院病人突破1700人次，其中危重病人占比高达60%，日急诊人数突破500人次，医疗救治压力巨大。医院领导班子统筹全院，科学施策，迅速扩容急诊科、扩充急门诊区和急危重症科，床位由原来的26床扩增至55床，急诊科人员由60人增至80余人；恢复急诊老区抢救室和24张留观床位，将急诊新区19张抢救床调整为新冠重症专区；大力提升呼吸专科救治能力，快速整合4个科室，新增5个病区，由2个病区95张床位，扩充至6个病区372张床位；组建重症、亚重症病房及医护队伍，重症床位数由26张增至67张，设2个亚重症病房共130张床位，全体医护人员加班加点、无私奉献，最大限度满足患者救治需要，共同打赢了这场漂亮的“过峰战疫”。  二、服务水平不断优化  **1.多措并举强化门诊服务。**通过开展“医院是我家，门诊发展我有责”线上建言献策活动，面向全院收集合理化建议261条并逐项落实，全面提升门诊工作水平。推出一系列“强门诊”举措：一是为中午加班看诊的医生送去爱心午餐，解决医生加班就餐的问题，使坐诊医生可以更加专注地为病人服务；二是进一步细化和落实门诊大厅“一站式服务”，大力推行志愿者服务，引导患者就诊，为行动不便的患者提供陪诊等，受到患者一致好评。三是进一步完善门诊服务功能。新增肌骨康复亚专科门诊和心理门诊。推进门诊病历电子化。门诊电子病历使用率提高至77.3%。四是加强门诊业务培训，组织开展了《接诊心理学》《医患沟通》等知识培训30余次，不断提升服务水平。五是大力推广预约诊疗，预约人次同比增加 32.45%，预约率同比增加13.09%。门诊患者网络评价满意度得分91.62。**2.全面发力提升护理服务。**紧扣“不倒翁圈”“无栓圈”等6个品管圈活动和打造无陪病房、开展“暖心陪诊、细心照护、贴心护送”“三心”服务等举措，切实提升护理服务水平。成立药品安全管理小组和仪器设备管理小组，和其他8个专科小组一起开展培训和专科质控，持续改进护理质量；分层分批开展了中华护理学会团体标准专题培训、三基三严培训考核、专科小组培训、新任护士长培训、护士长管理能力线上大讲堂、外出学习人员汇报等学习培训活动，不断提升护理队伍专业素质；修订了《氧气吸入》《静脉输液》《医嘱核对流程》等5项管理制度和工作流程；进一步规范了《手术安全核查登记制度》，使护理工作更加规范严谨。荣获“湖南省优质护理服务表现突出医院”，王丹等3人荣获湖南省优质护理服务表现突出个人；肾内科、颈胸外科2个护理案例双双荣获岳阳市第三届最佳临床实践案例竞赛一等奖；消毒供应中心荣获湖南省医院消毒供应中心创新大赛二等奖；肾内科护理案例荣获第三届国家医院感染相关标准执行案例比赛二等奖。**3.持续深化“进一步改进医疗服务行动”。一是**46项“进一步改善医疗服务行动”工作任务全面落实落细。其中门诊志愿服务共提供咨询服务4.7万余人次，协助挂号3.7万余人次，陪诊陪检1280人次，提供其他帮助10300余次，得到患者一致好评。**二是**进一步加强病人回访和满意度调查工作。全年共回访出院病人1.09万余人次，回访率85%，复诊率77%，满意率98%。回访门诊病人1200余人次，门诊复诊预约率上升至54.2%；患者对门诊网络评价7543条，满意度91.32%。开展在床病人满意度调查，采取手机扫码线上满意度问卷调查的形式，对各病区约30%的在床病人进行了问卷调查，广泛征求病人意见和建议，持续改进医疗服务。  **三．**党建工作显著增强  **1.政治思想教育常抓不懈。以**“三会一课”为抓手，通过落实“主题党日”“组织生活会”“第一议题”等，多方式、多渠道教育引导广大党员深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，用党的先进理论武装头脑、指导工作。组织党员干部收看了二十大开幕式，聆听了习总书记二十大工作报告。向全体党员发放了《二十大报告》《新党章》《党的二十大精神学习辅导提纲》，党委理论学习中心组、各党总支、党支部分别开展了学习二十大精神集中学习和研讨活动；党委书记结合二十大精神和医院工作实际，为班子成员、党员代表和中层干部讲授了专题党课。全国人大代表胡春莲在院宣讲了全国“两会”精神。组织全院共产党员开展了“庆七一、跟党走” 党史知识线上测试活动，共有398名在职党员参加了答题测试活动，参与率85%。**2.党建工作持续加强。一是**10月12日—13日胜利召开医院第一次党代会，选举产生了更加年轻务实的新一届党委领导班子。**二是**实施“党建目标责任制”，对履行支部职责、坚持三会一课制度、加强思想政治工作、发展党员、培养入党积极分子等作了具体要求，定期对各党总支、党支部进行督查考核，建立起了一套更科学、更规范、更切合医院实际的党建工作考评机制。三**是**高质量召开了党委班子党史学习教育专题民主生活会，各党总支、党支部相继分别召开了党员大会，全面开展了民主评议党员活动以及基层党组织书记集中向党委述职评议工作。**三是**高质量发展党员。选送19名入党积极分子参加了市直机关相关培训，发展15名预备党员，27名预备党员顺利转正。**四是**开展了“四亮”主题活动。在全院各支部深入开展以“党支部亮旗帜、组织生活亮规矩、党员示范亮身份、党建阵地亮形象”为主要内容的“四亮”主题活动，指导各支部制定了“四亮”清单，公开了个党支部和党员服务承诺，深化拓展了党员送健康进社区、下乡村、结对帮扶、志愿服务等活动。**3.文明创建大力推进。**相继开展了“守护一江碧水”志愿活动、“医心为您，健康相伴”学雷锋系列活动（关爱肿瘤患者、为8名高龄无陪患者做一天陪护、三荷乡敬老院为老人送温暖并开展义诊）、“种一颗小树，净一方净土”植树活动；医院扶贫干部付新生被授予岳阳市“最美志愿者”称号；组织拍摄了岳阳市道德模范—产科主任刘佳的先进事迹报道，编入全市“德耀巴陵”先进事迹基层宣讲活动；开展“献人医热血 做四亮先锋”无偿公益献血活动，150余名职工踊跃献血近6万毫升；积极参与我市“温暖巴陵”服务项目，为留守、困境儿童筹集过冬物资；各党支部相继开展了“美丽中国——我是行动者”主题党日、“我们的节日——端午”主题义诊、“百善孝为先”主题道德讲堂等活动，在全院营造浓厚的向善向上文明之风，成功创建湖南省文明标兵单位。**4.宣传工作有声有色。**进一步加强了医院公众号、订阅号等自媒体管理，在公众号发布稿件140余篇。在市级、省级平台上稿80余篇，其中在《人民日报》客户端上稿1篇，《新湖南》上稿8篇。对13个省临床重点建设专科进行了系列报道。以健康日为主线，继续与电视台合作拍摄“人医讲堂”，与电台合作录制"名医面对面"节目和健康科普小视频。创建了医院视频号，共发布视频20个。开展了120周年院庆系列活动，编印32万字的院志《百年普济新辉煌》，举办“风雨120载，携手向未来”演讲比赛、“喜迎二十大，人医好景象”摄影作品展和“好医生.好医院”征文大赛，获奖作品编印成《爱的印记》一书，极大激发了全院职工爱院兴院的热情，弘扬正能量，产生了良好的社会反响。**5.纪律建设清正严明。**全面推进清廉医院建设，成立由党委书记任组长的清廉医院建设领导小组，在医院打造廉洁文化专区、清廉文化窗口、清廉文化长廊，成功申报岳阳市级清廉单元样本培树点。组织召开了全院中层以上领导干部警示教育大会、医院纪检监察专题工作会议、全院作风建设大会，进一步强化了医院纪律建设。全年医院纪检部门参与各类招标采购监督95次，参与合同签订项目127项/份，开展廉政谈话445人次，提醒内容1131条/次；对24名中层干部的选拔任用和医院人才招聘工作进行了监察监督；对全院“三重一大”事项和“人、财、物”管理监督重点开展廉政风险排查，发放排查资料78份；开展违反打牌赌博“十严禁”、违规吃喝“十严禁”专项整治活动，全院985名党员干部和工作人员签订了两个“十严禁”承诺书。贯彻落实省纪委、市纪委《深化整治领导干部违规收送红包礼金问题实施方案》，持续加大对红包、礼金等问题线索的排查力度，领导干部及医护人员廉洁意识进一步提高，全院共退红包24.89万元，收到锦旗248 面、感谢信50封、感谢留言105条/次，营造了风清气正的良好氛围。  **四.**医院管理更趋精益  **1.人才队伍建设全面加强。**选拔任用了一批工作能力强、作风过硬的管理干部：其中正科级干部4名、副科级干部7名、正副主任9名、正副护士长4名，使医院中层管理力量进一步加强。引进专业技术人员71名，其中硕士19名、博士1名（乳甲外科）。医院被省卫健委指定为岳阳市卫生系列高级职称单位自评试点单位，已做好高级职称自评相关准备工作，人才队伍活力进一步激发。**2.智慧医院建设全面实施。**根据省卫健委要求，完成互联互通升级工作；对接湖南省医保统一平台接口，完成医保新系统上线后工伤创智、医保异地结算、分段结算、中公网审核、医保基金结算清单修改、医保移动支付等工作；新上线内镜系统、内镜清洗消毒系统、血透系统，对朗珈病理系统进行升级，完成模块化机房、临床数据中心的建设，对医保移动支付功能、门诊诊间叫号系统、药房叫号系统、药房摆药系统等全面优化，显著提升了工作效率。**3.经济运营稳健发展。**科学编制医院2022年预算，同时提升财务信息化水平，优化预算管理。在全市首创“医院总会计师报告”工作，总会计师向院领导提供《半年度经济形势分析》《互联网医院合同缺陷及存在风险》等8份报告，为医院运营提供了参考。运用波士顿矩阵分析法，分析出各科室优势病种、战略病种、劣势病种、适宜病种，为科室适应DIP改革，探索发展方向提供数据支撑。开展科内会计绩效分析培训，为绩效分析进临床提供师资力量。开展GCP效益分析，摸清GCP真实运营状况，确保医院运营平稳。**4.成本管理科学严谨。一是**加强国有资产管理，资产月报工作获得全市通报表扬；完成先锋路老院土地房产测绘测量和医疗区资产评估；国资办积极为各临床科室、维修中心提供各类报废修复再利用资产和设备配件共计50余件，节约资金10万余元。高质量完成资产月报工作，获得全市通报表扬。**二是**加强大型设备自主维保。按照“维修优先，应修尽修，自修优先”的原则，自主完成CT、PET/CT、直加、核磁、B超等各类维修200余次，维保费用同比下降24%。**三是**加强耗材管理。积极打造SPD精准管理平台，审核基础数据字典3566条，重建全院耗材物资字典，对全院低值耗材、高值耗材、检验试剂等全面实现数字化、精准化管理，被评为岳阳市唯一一家信用等级AAA医疗机构。**5.平安医院建设形成长效。**进一步规范理顺了监控、消防监控的管理和维护保养，院保安队、“微型消防站”实现了多元化、全天侯管理；认真落实禁毒工作责任，完善各种制度、措施，强化剧毒、麻醉药品管理，协助辖区派出所开展“无毒社区”工作，制作宣传栏1块；持续深入开展“扫黑除恶”专项斗争行动，发放宣传资料3400余份、横幅15条；签订消防安全责任状59份；开展综治宣传3次；开展全院消防大检查17次，开展消防隐患每月大排查3次共查出隐患7处，做到及时整改，有方案、有措施。开展全员消防培训1次、举办消防讲座2次，进一步提高了全院职工消防意识和安全意识，成功迎接国务院安全生产检查，2022年度再次被评为全市“消防安全管理先进单位”。  **（五）医药改革取得实效**  **1.药品、耗材集中采购落到实处。**如期保量完成各批次国家药品、耗材集中集中采购任务。分批次启动了冠脉药物球囊带量、起搏器、人工关节耗材、骨科创伤类耗材等首次集中带量采购。印发《关于加强对重点药品监控的通知》，对连续2个月排名靠前的药品予以停用，全年停用4个品种5个品规药品；严把耗材准入关，及时调整价格，共对98个品种进行了降价处理，切实减轻患者负担。**2.医联体建设富有成效。**全年新增医联体单位8家，与各医联体之间开展业务交流120余次，组织专家到乡镇卫生院进行技术指导100余次，接收基层医院功能检查6000余人次，免费接收基层医院进修人员66人，派遣医疗专家到广兴洲、新开等地为村医授课，派驻29名医务人员定点帮扶公田、新墙镇等4家卫生院，派驻2名科技特派员对口帮扶汨罗三江卫生院，对口帮扶岳阳县、君山、湘阴、屈原等4个县级医院学科建设，切实帮助基层医疗机构提升技术水平。在楼区、经开区举办大型爱民义诊活动18次；下基层开展心血管科、风湿免疫科等专科健康知识讲座20余次；让老百姓在家门口就能享受到优质的医疗资源.3.**医保管理更趋规范。**成立医保MDT稽核小组，每月对全院医保基金使用情况进行稽查，对查出的不合理情况及时进行整改，并出具《医保MDT稽核检查分析报告》，提示高风险点，进一步规范医保基金使用。编写《医保知识小手册》，将医保常见知识汇编成册，下发到各科室，方便临床了解医保常识；成立“DIP付费工作小组”，加强DIP付费相关知识学习培训，从本院遴选岳阳市DIP论证专家40余名、岳阳市DIP专家10余名，参与岳阳市DIP政策的制定；加强医保政策宣传，全面开展医保培训，制定《器官移植术后抗排异药物治疗特殊门诊政策方案》，有效减轻患者负担。4.**互联网医院建设不断推进。**共有33个科室、230名医生完成服务上线；互联网医院药房已对接院内西药房、便民药房和达嘉维康，并审核上线第一批药品819个；对接第三方药品配送服务商顺风快递，开通第三方药品配送服务。互联网医院平台关注用户2万余人；图文咨询689人次、用药咨询117人次、问诊开方507人次；药品线上总销售额21.46万元。  **（六）**科研教学齐头并进  **1.药物试验砥砺推进。**全年开展GCP研究项目60余项，并承接了全市首个生物等效性正式试验。GCP合同金额达1550万，同比增加34.8%，创历史新高。**2.科研立项佳音不断。**成功立项湖南省自然科学基金项目3项、湖南省卫健委科研课题7项，科研能力持续增强。**3.教学工作有序开展。**新增湖师大硕士学位点1个，新增硕士生导师6名，新招收硕士研究生15名；如期完成湖师大、南华大学13名研究生毕业答辩。新招录国家住院医师规范化培训学员44人，住培结业考核通过率连续6年100%；接收湖南师范大学70名、南华大学11名本科生来院实习。成功申报湖南省继续教育项目5项。成功举办医院2022年青年教师课堂教学竞赛；在湖师大青年教师教学竞赛中荣获一等奖1个、二等奖2个，教学工作卓有成效。  七、职工福祉不断增进  **1.慰问帮扶暖人心。**春节前夕，书记、院长等院领导上门看望慰问了离休老干、老干遗孀、退休院领导、困难党员和困难职工，送去新春祝福，向19名困难职工发放2000元/人的帮扶资金；疫情期间，院领导分别到高铁站、高速出口、定点医院等地慰问医护人员；组织26名未婚青年参加市总工会“会聚良缘，相约星期二”青年职工联谊交友活动，2名职工成功牵手，为青年婚恋牵线搭桥。全年，院工会看望慰问生病住院的职工219人次，组织参加职工或职工亲属治丧吊唁活动57人次；为全体在职职工购买了职工医疗互助保险和医疗补充保险，为1251名女职工购买了女职工特殊疾病互助保险和女职工特殊保险，为全院职工开展了健康体检，体现了医院大家庭的温暖。**2.文体活动展风采。**在市总工会第九轮女职工“芙蓉杯”优秀成果展示活动中，医院科普剧《肺腑之言—您的健康，我们护航》展示了医务人员风采。荣获“五小成果”一等奖1个、三等奖1个，易天红、曾彩虹荣获“2021年度岳阳市芙蓉百岗明星”、超声科荣获市级“巾帼文明岗”，姜习新被评为岳阳市“巾帼建功标兵”。工会荣获岳阳市“女职工培训示范学校”“城市困难职工解困脱困工作先进集体”等荣誉，14名职工荣获“岳阳市新冠肺炎疫情防控先进女职工”。三八节期间，医院举办女性健康系列知识讲座和插花培训沙龙活动，吸引了240多名女职工参加。为丰富工的业余文化生活，医院投资10万余元建设瑜伽、舞蹈室，心理解压室，乒乓球室、书法、摄影社和医院文化墙；运动康复协会、瑜伽协会定期开展培训授课；摄影协会在湖南省首届会员摄影作品大赛中荣获“优秀组织奖”；足球协会荣获市足球邀请赛亚军。通过丰富多彩的文体活动，让广大职工在工作之余，强身健体释放压力。 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 二、部门（单位）收支情况 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **年度收入情况（万元）** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 机构名称 | | 收入合计 | | 其中： | | | | | | | | | | | | |
| 上年结转 | | 公共财  政拨款 | | 政府基金拨款 | | 纳入专户管理的非税收入拨款 | | | | 其他  收入 | | |
| 局机关及二级机构汇总 | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| 1、局机关 | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| 2、市二医院 | | 76875.32 | |  | | 1370.41 | |  | |  | | | | 75504.91 | | |
| 3、二级机构2 | |  | |  | |  | |  | |  | | | |  | | |
| **部门（单位）年度支出和结余情况（万元）** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 机构名称 | | 支出合计 | | 其中： | | | | | | | | | 结余 | | | |
| 基本支出 | | 其中： | | | | | | 项目支出 | 当年结余 | | | 累计结余 |
| 人员支出 | | 公用支出 | | | |
| 局机关及二级机构汇总 | |  | |  | |  | |  | | | |  |  | | |  |
| 1、局机关 | |  | |  | |  | |  | | | |  |  | | |  |
| 2、市二医院 | | 76300.13 | | 75528.79 | |  | |  | | | | 771.34 |  | | |  |
| 3、二级机构2 | |  | |  | |  | |  | | | |  |  | | |  |
| 机构名称 | | 三公经费  合计 | | 其中： | | | | | | | | | | | | |
| 公务接待费 | | 公务用车运维费 | | 公务用车购置费 | | | | 因公出国费 | | | | |
| 局机关及二级机构汇总 | |  | |  | |  | |  | | | |  | | | | |
| 1、局机关 | |  | |  | |  | |  | | | |  | | | | |
| 2、市二医院 | | 0 | | 0 | | 0 | |  | | | |  | | | | |
| 3、二级机构2 | |  | |  | |  | |  | | | |  | | | | |
| 机构名称 | | 固定资产  合计 | | 其中： | | | | | | | | | | | 其他 | |
| 在用固定资产 | | | | 出租固定资产 | | | | | | |
| 局机关及二级机构汇总 | |  | |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 1、局机关 | |  | |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 2、市二医院 | | 60127.56 | | 60127.56 | | | |  | | | | | | |  | |
| 3、二级机构2 | |  | |  | | | |  | | | | | | |  | |
| 三、部门（单位）整体支出绩效自评情况 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 整体支出绩效定性目标及实施计划完成情况 | | | 预期目标 | | | | | 实际完成 | | | | | | | | |
| 目标1: 提升医疗护理质量  目标2：持续优化服务流程 | | | | | **1.提升医疗护理质量：一.核心制度落实落细。**在全院开展以落实核心制度为主要内容的“医疗质量安全督查专项行动”，共对内外科系统的12个科室开展了督查与评分，并将督查中发现的问题以整改函的形式下发科室，敦促科室持续改进。同时，大力抓好危急值管理、首诊负责制、疑难危重病例讨论等核心制度的落实。全年共组织业务院长查房12次，开展科间会诊39055次、全院大会诊865次，开展疑难病例讨论822次，对报告的检验、影像、超声、心电图等危急值8016例均及时有效进行了处理，切实保障医疗质量与医疗安全。二**.多学科协作有力推进。**创伤中心全年共收治严重创伤（1、2级）患者376人，成功启动MDT92次，MDT启动率24.5%，启动成功率84.8%。；胸痛中心共接诊急性胸痛病人1345人次,D2B平均时间91分钟；卒中中心收住脑卒中患者1267例，开展静脉溶栓治疗68例，DNT中位数44min。定期开展专科及多学科质控会、多学科卒中疑难病例讨论会，随访卒中患者1721人，开展健康宣教16次、义诊17次，服务群众4000余人次。三**.学科建设不断加强。**医院始终坚持以学科建设为龙头，高位推进学科建设。先后组织召开全院重点专科建设推进会、学科建设专题办公会，制定了《岳阳市人民医院重点专科建设管理办法（2022）》《岳阳市人民医院临床重点专科评审标准与任务清单》《学科五年发展规划书（2023-2027）》等多项推进学科发展的方案制度，进一步凝练学科发展方向，大力加强临床技术水平和服务能力建设，规范专科医疗服务，提高专科技术水平和服务质量，学科综合实力不断攀升，成功申报湖南省临床重点建设专科13个，实现医院临床重点专科建设历史性跨越。同时，检验科成功通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）ISO15189医学实验室认可的定期监督评审。四**.合理用药抓严抓实。**共组织27名药师下临床服务，药师下临床率54%，覆盖80%的临床科室。药师每天参与定点科室早交班和查房，参与疑难危重病例讨论及会诊300次，对重点患者实行药学监护，对不合理用药进行干预，并建立工作记录。每月对临床科室开展合理用药质量检查，并定期公布检查结果。检查MDT病例3124份，合理率93.3%。全年抗菌药物使用强度35.0，同比下降2.78%；门诊患者次均药费49.5元，同比下降23.3%。  2.持续优化服务流程**。一.多措并举强化门诊服务。**通过开展“医院是我家，门诊发展我有责”线上建言献策活动，面向全院收集合理化建议261条并逐项落实，全面提升门诊工作水平。推出一系列“强门诊”举措：一是为中午加班看诊的医生送去爱心午餐，解决医生加班就餐的问题，使坐诊医生可以更加专注地为病人服务；二是进一步细化和落实门诊大厅“一站式服务”，大力推行志愿者服务，引导患者就诊，为行动不便的患者提供陪诊等，受到患者一致好评。三是进一步完善门诊服务功能。新增肌骨康复亚专科门诊和心理门诊。推进门诊病历电子化。门诊电子病历使用率提高至77.3%。四是加强门诊业务培训，组织开展了《接诊心理学》《医患沟通》等知识培训30余次，不断提升服务水平。五是大力推广预约诊疗，预约人次同比增加 32.45%，预约率同比增加13.09%。门诊患者网络评价满意度得分91.62。二**.全面发力提升护理服务。**紧扣“不倒翁圈”“无栓圈”等6个品管圈活动和打造无陪病房、开展“暖心陪诊、细心照护、贴心护送”“三心”服务等举措，切实提升护理服务水平。成立药品安全管理小组和仪器设备管理小组，和其他8个专科小组一起开展培训和专科质控，持续改进护理质量；分层分批开展了中华护理学会团体标准专题培训、三基三严培训考核、专科小组培训、新任护士长培训、护士长管理能力线上大讲堂、外出学习人员汇报等学习培训活动，不断提升护理队伍专业素质；修订了《氧气吸入》《静脉输液》《医嘱核对流程》等5项管理制度和工作流程；进一步规范了《手术安全核查登记制度》，使护理工作更加规范严谨。荣获“湖南省优质护理服务表现突出医院”，王丹等3人荣获湖南省优质护理服务表现突出个人；肾内科、颈胸外科2个护理案例双双荣获岳阳市第三届最佳临床实践案例竞赛一等奖；消毒供应中心荣获湖南省医院消毒供应中心创新大赛二等奖；肾内科护理案例荣获第三届国家医院感染相关标准执行案例比赛二等奖。三**.持续深化“进一步改进医疗服务行动”。一是**46项“进一步改善医疗服务行动”工作任务全面落实落细。其中门诊志愿服务共提供咨询服务4.7万余人次，协助挂号3.7万余人次，陪诊陪检1280人次，提供其他帮助10300余次，得到患者一致好评。**二是**进一步加强病人回访和满意度调查工作。全年共回访出院病人1.09万余人次，回访率85%，复诊率77%，满意率98%。回访门诊病人1200余人次，门诊复诊预约率上升至54.2%；患者对门诊网络评价7543条，满意度91.32%。开展在床病人满意度调查，采取手机扫码线上满意度问卷调查的形式，对各病区约30%的在床病人进行了问卷调查，广泛征求病人意见和建议，持续改进医疗服务。 | | | | | | | | |
| 整体支出  绩效定量目标及实施计划完成情况 | | | 评价内容 | | | | 绩效目标 | | | | 完成情况 | | | | | |
| 产出目标  （部门工作实绩，包含上级部门和市委市政府布置的重点工作、实事任务等，根据部门实际进行调整细化） | | 质量指标 | | 医疗质量稳步提升 | | | | **1.核心制度落实落细。**在全院开展以落实核心制度为主要内容的“医疗质量安全督查专项行动”，共对内外科系统的12个科室开展了督查与评分，并将督查中发现的问题以整改函的形式下发科室，敦促科室持续改进。同时，大力抓好危急值管理、首诊负责制、疑难危重病例讨论等核心制度的落实。全年共组织业务院长查房12次，开展科间会诊39055次、全院大会诊865次，开展疑难病例讨论822次，对报告的检验、影像、超声、心电图等危急值8016例均及时有效进行了处理，切实保障医疗质量与医疗安全。**2.多学科协作有力推进。**创伤中心全年共收治严重创伤（1、2级）患者376人，成功启动MDT92次，MDT启动率24.5%，启动成功率84.8%。；胸痛中心共接诊急性胸痛病人1345人次,D2B平均时间91分钟；卒中中心收住脑卒中患者1267例，开展静脉溶栓治疗68例，DNT中位数44min。定期开展专科及多学科质控会、多学科卒中疑难病例讨论会，随访卒中患者1721人，开展健康宣教16次、义诊17次，服务群众4000余人次。**3.学科建设不断加强。**医院始终坚持以学科建设为龙头，高位推进学科建设。先后组织召开全院重点专科建设推进会、学科建设专题办公会，制定了《岳阳市人民医院重点专科建设管理办法（2022）》《岳阳市人民医院临床重点专科评审标准与任务清单》《学科五年发展规划书（2023-2027）》等多项推进学科发展的方案制度，进一步凝练学科发展方向，大力加强临床技术水平和服务能力建设，规范专科医疗服务，提高专科技术水平和服务质量，学科综合实力不断攀升，成功申报湖南省临床重点建设专科13个，实现医院临床重点专科建设历史性跨越。同时，检验科成功通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）ISO15189医学实验室认可的定期监督评审。**4.合理用药抓严抓实。**共组织27名药师下临床服务，药师下临床率54%，覆盖80%的临床科室。药师每天参与定点科室早交班和查房，参与疑难危重病例讨论及会诊300次，对重点患者实行药学监护，对不合理用药进行干预，并建立工作记录。每月对临床科室开展合理用药质量检查，并定期公布检查结果。检查MDT病例3124份，合理率93.3%。全年抗菌药物使用强度35.0，同比下降2.78%；门诊患者次均药费49.5元，同比下降23.3%。**5.疫情防控有力有序。一是勇担职责，防控疫情。**组织456名医护人员参加经开区通海路片区115个核酸采样点实战演练，并承担4万人份核酸检测任务。抽调100余名医护人员，承担金凤桥社区、通海路疫苗接种点新冠疫苗接种医疗救治保障任务以及京珠高速路口、高铁站出口核酸采样任务，为全市疫情防控贡献力量。先后组织多批次医疗队，支援娄底、上海、海南、华容等地抗击疫情；接管汨罗红花新冠肺炎定点救治医院，圆满完成33名患者的救治任务；为省运会提供医疗保障等，以实际行动彰显人民医院的责任担当。**二是全力救治，平稳过峰。**12月，随着国家疫情防控政策的转段，新冠病毒感染患者剧增，高峰时全院住院病人突破1700人次，其中危重病人占比高达60%，日急诊人数突破500人次，医疗救治压力巨大。医院领导班子统筹全院，科学施策，迅速扩容急诊科、扩充急门诊区和急危重症科，床位由原来的26床扩增至55床，急诊科人员由60人增至80余人；恢复急诊老区抢救室和24张留观床位，将急诊新区19张抢救床调整为新冠重症专区；大力提升呼吸专科救治能力，快速整合4个科室，新增5个病区，由2个病区95张床位，扩充至6个病区372张床位；组建重症、亚重症病房及医护队伍，重症床位数由26张增至67张，设2个亚重症病房共130张床位，全体医护人员加班加点、无私奉献，最大限度满足患者救治需要，共同打赢了这场漂亮的“过峰战疫”。 | | | | | |
| 医院管理上台阶 | | | | **1.人才队伍建设全面加强。**选拔任用了一批工作能力强、作风过硬的管理干部：其中正科级干部4名、副科级干部7名、正副主任9名、正副护士长4名，使医院中层管理力量进一步加强。引进专业技术人员71名，其中硕士19名、博士1名（乳甲外科）。医院被省卫健委指定为岳阳市卫生系列高级职称单位自评试点单位，已做好高级职称自评相关准备工作，人才队伍活力进一步激发。**2.智慧医院建设全面实施。**根据省卫健委要求，完成互联互通升级工作；对接湖南省医保统一平台接口，完成医保新系统上线后工伤创智、医保异地结算、分段结算、中公网审核、医保基金结算清单修改、医保移动支付等工作；新上线内镜系统、内镜清洗消毒系统、血透系统，对朗珈病理系统进行升级，完成模块化机房、临床数据中心的建设，对医保移动支付功能、门诊诊间叫号系统、药房叫号系统、药房摆药系统等全面优化，显著提升了工作效率。**3.经济运营稳健发展。**科学编制医院2022年预算，同时提升财务信息化水平，优化预算管理。在全市首创“医院总会计师报告”工作，总会计师向院领导提供《半年度经济形势分析》《互联网医院合同缺陷及存在风险》等8份报告，为医院运营提供了参考。运用波士顿矩阵分析法，分析出各科室优势病种、战略病种、劣势病种、适宜病种，为科室适应DIP改革，探索发展方向提供数据支撑。开展科内会计绩效分析培训，为绩效分析进临床提供师资力量。开展GCP效益分析，摸清GCP真实运营状况，确保医院运营平稳。**4.成本管理科学严谨。一是**加强国有资产管理，资产月报工作获得全市通报表扬；完成先锋路老院土地房产测绘测量和医疗区资产评估；国资办积极为各临床科室、维修中心提供各类报废修复再利用资产和设备配件共计50余件，节约资金10万余元。高质量完成资产月报工作，获得全市通报表扬。**二是**加强大型设备自主维保。按照“维修优先，应修尽修，自修优先”的原则，自主完成CT、PET/CT、直加、核磁、B超等各类维修200余次，维保费用同比下降24%。**三是**加强耗材管理。积极打造SPD精准管理平台，审核基础数据字典3566条，重建全院耗材物资字典，对全院低值耗材、高值耗材、检验试剂等全面实现数字化、精准化管理，被评为岳阳市唯一一家信用等级AAA医疗机构。 | | | | | |
| 数量指标 | | 门、急诊人次60.00万人次 | | | | 门、急诊人次56.40万人次，完成95%，较去年减少3.59% | | | | | |
| 出院人次5.50万人次 | | | | 出院人次5.3万，较去年减少7.02% | | | | | |
| 手术台次1.80万台 | | | | 手术台次1.64万台次，较去年减少3.05% | | | | | |
| 时效指标 | | 项目建设有序推进，2022年9月投入使用 | | | | 医院新门诊大楼及地下停车场建设项目顺利推进，2022年9月已正常投入使用。 | | | | | |
|  | | 成本指标 | | 成本管理节流 | | | | **一是**加强国有资产管理，资产月报工作获得全市通报表扬；完成先锋路老院土地房产测绘测量和医疗区资产评估；国资办积极为各临床科室、维修中心提供各类报废修复再利用资产和设备配件共计50余件，节约资金10万余元。高质量完成资产月报工作，获得全市通报表扬。**二是**加强大型设备自主维保。按照“维修优先，应修尽修，自修优先”的原则，自主完成CT、PET/CT、直加、核磁、B超等各类维修200余次，维保费用同比下降24%。**三是**加强耗材管理。积极打造SPD精准管理平台，审核基础数据字典3566条，重建全院耗材物资字典，对全院低值耗材、高值耗材、检验试剂等全面实现数字化、精准化管理，被评为岳阳市唯一一家信用等级AAA医疗机构。 | | | | | |
| 效益目标  （预期实现的效益） | | 社会效益 | | 1. 抓好文明建设 2. 温暖细致的护理关怀 | | | | **1.文明创建大力推进。**相继开展了“守护一江碧水”志愿活动、“医心为您，健康相伴”学雷锋系列活动（为8名高龄无陪患者做一天陪护、三荷乡敬老院为老人送温暖并开展义诊）、“种一颗小树，净一方净土”植树活动；医院扶贫干部付新生被授予岳阳市“最美志愿者”称号；组织拍摄了岳阳市道德模范—产科主任刘佳的先进事迹报道，编入全市“德耀巴陵”先进事迹基层宣讲活动；开展“献人医热血 做四亮先锋”无偿公益献血活动，150余名职工踊跃献血近6万毫升；积极参与我市“温暖巴陵”服务项目，为留守、困境儿童筹集过冬物资；各党支部相继开展了“美丽中国——我是行动者”主题党日、“我们的节日——端午”主题义诊、“百善孝为先”主题道德讲堂等活动，在全院营造浓厚的向善向上文明之风，成功创建湖南省文明标兵单位。  **2.全面发力提升护理服务。**紧扣“不倒翁圈”“无栓圈”等6个品管圈活动和打造无陪病房、开展“暖心陪诊、细心照护、贴心护送”“三心”服务等举措，切实提升护理服务水平。成立药品安全管理小组和仪器设备管理小组，和其他8个专科小组一起开展培训和专科质控，持续改进护理质量；分层分批开展了中华护理学会团体标准专题培训、三基三严培训考核、专科小组培训、新任护士长培训、护士长管理能力线上大讲堂、外出学习人员汇报等学习培训活动，不断提升护理队伍专业素质；修订了《氧气吸入》《静脉输液》《医嘱核对流程》等5项管理制度和工作流程；进一步规范了《手术安全核查登记制度》，使护理工作更加规范严谨。荣获“湖南省优质护理服务表现突出医院”，王丹等3人荣获湖南省优质护理服务表现突出个人；肾内科、颈胸外科2个护理案例双双荣获岳阳市第三届最佳临床实践案例竞赛一等奖；消毒供应中心荣获湖南省医院消毒供应中心创新大赛二等奖；肾内科护理案例荣获第三届国家医院感染相关标准执行案例比赛二等奖。 | | | | | |
| 经济效益 | | 指标1：  指标2：  …… | | | |  | | | | | |
| 生态效益 | | 加强污水处理，重视环境保护责无旁贷  …… | | | | 医院领导高度重视环保工作，先后组织召开环保工作专题会议、污水处理现场办公会议11次；污水处理站严格实行24小时值班制，确保污水达标排放。 | | | | | |
| 社会公众或服务对象满意度 | | 落实加强为病人服务的各项举措 | | | | **1.互联网医院建设不断推进。**共有33个科室、230名医生完成服务上线；互联网医院药房已对接院内西药房、便民药房和达嘉维康，并审核上线第一批药品819个；对接第三方药品配送服务商顺风快递，开通第三方药品配送服务。互联网医院平台关注用户2万余人；图文咨询689人次、用药咨询117人次、问诊开方507人次；药品线上总销售额21.46万元。  2.**持续深化“进一步改进医疗服务行动”。一是**46项“进一步改善医疗服务行动”工作任务全面落实落细。其中门诊志愿服务共提供咨询服务4.7万余人次，协助挂号3.7万余人次，陪诊陪检1280人次，提供其他帮助10300余次，得到患者一致好评。**二是**进一步加强病人回访和满意度调查工作。全年共回访出院病人1.09万余人次，回访率85%，复诊率77%，满意率98%。回访门诊病人1200余人次，门诊复诊预约率上升至54.2%；患者对门诊网络评价7543条，满意度91.32%。开展在床病人满意度调查，采取手机扫码线上满意度问卷调查的形式，对各病区约30%的在床病人进行了问卷调查，广泛征求病人意见和建议，持续改进医疗服务。  3.**多措并举强化门诊服务。**通过开展“医院是我家，门诊发展我有责”线上建言献策活动，面向全院收集合理化建议261条并逐项落实，全面提升门诊工作水平。推出一系列“强门诊”举措：一是为中午加班看诊的医生送去爱心午餐，解决医生加班就餐的问题，使坐诊医生可以更加专注地为病人服务；二是进一步细化和落实门诊大厅“一站式服务”，大力推行志愿者服务，引导患者就诊，为行动不便的患者提供陪诊等，受到患者一致好评。三是进一步完善门诊服务功能。新增肌骨康复亚专科门诊和心理门诊。推进门诊病历电子化。门诊电子病历使用率提高至77.3%。四是加强门诊业务培训，组织开展了《接诊心理学》《医患沟通》等知识培训30余次，不断提升服务水平。五是大力推广预约诊疗，预约人次同比增加 32.45%，预约率同比增加13.09%。门诊患者网络评价满意度得分91.62。 | | | | | |
| 绩效自评综合得分 | | | | | 90 | | | | | | | | | | | |
| 评价等次 | | | | |  | | | | | | | | | | | |
| 四、评价人员 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姓 名 | 职务/职称 | | | | | | | 单 位 | 签 字 | | | | | | | |
| 应民政 | 分管财务院长 | | | | | | | 岳阳市二人民医院 |  | | | | | | | |
| 顾凯 | 总会计师 | | | | | | | 岳阳市二人民医院 |  | | | | | | | |
| 杨麟 | 财务科长 | | | | | | | 岳阳市二人民医院 |  | | | | | | | |
|  |  | | | | | | |  |  | | | | | | | |
| 评价组组长（签字）：  年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 部门（单位）意见：  部门（单位）负责人（签章）：  年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 财政部门归口业务科室意见：  财政部门归口业务科室负责人（签章）：  年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | |

填报人（签名）： 联系电话：13117508216

|  |
| --- |
| 五、评价报告综述（文字部分）  一、部门（单位）概况  岳阳市二人民医院始建于1902年，原名“普济医院”，是岳阳市西医的最早发源地。现为集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的国家三级甲等综合医院,是“国家211重点大学湖南师范大学附属岳阳医院”“全国百姓放心百佳示范医院”“全国三好一满意示范医院”“中国医疗机构公信力示范单位”、国家药物临床试验机构和国家医疗器械临床试验机构。  医院分新老两个院区，共占地145亩。其中新院区位于八字门，占地108亩，建筑面积约11万平方米；老院区现更名为普济颐养中心。目前，医院实际开放床位1500张，设职能科室31个，临床、医技科室52个。拥有4个省级临床重点专科、7个市级临床重点专科，20个市级专业委员会和13个市级专业质量控制中心依托医院设立。拥有全省第四台、岳阳首台PET-CT、3.0核磁、64排128层CT、电子直线加速器、数字减影血管成像系统（DSA）、海扶刀等先进设备。  医院现有在职职工1828人，高级职称373人，硕士生导师21人，硕士以上学历近230人。是湖南师范大学硕士研究生学位授权点和南华大学硕士研究生联合培养学位授权点，同时承担10余所医学院校学生的临床教学工作。  二、部门（单位）整体支出管理及使用情况  （一）基本支出  2022年岳阳市二人医院基本支出75528.79万元（含财政经常性补助支出175万），主要用于人员工资、津补贴、社会保障缴费等人员经费，药品、卫生材料开支，水电、差旅、培训、维修、物业、利息等日常开支。  （二）专项支出  1、专项资金安排落实、总投入等情况分析  2022年财政拨付专项资金1370.41万，主要项目内容有新型冠状病毒疫情防控经费、节能环保、公立医院综合改革、中央补助医疗服务能力建设、住院医生规范化培训、疾病应急救助、临床重点专科建设、公共卫生体系防控救治建设资金等。  2、专项资金实际使用情况分析  2022年项目支出共计771.34万。主要用于新型冠状病毒疫情防控经、医生规范化培训、疾病应急救助、节能环保等。  3、专项资金管理情况分析  医院制定《医院财政项目资金管理办法》并严格执行, 专项资金一律实行专款专用，认真履行资金拨、付的各项审核程序，无挪用、挤占、滞留等违规现象。  三、部门（单位）整体支出绩效情况  **（一）**医疗质量持续提升  **1.核心制度落实落细。**在全院开展以落实核心制度为主要内容的“医疗质量安全督查专项行动”，共对内外科系统的12个科室开展了督查与评分，并将督查中发现的问题以整改函的形式下发科室，敦促科室持续改进。同时，大力抓好危急值管理、首诊负责制、疑难危重病例讨论等核心制度的落实。全年共组织业务院长查房12次，开展科间会诊39055次、全院大会诊865次，开展疑难病例讨论822次，对报告的检验、影像、超声、心电图等危急值8016例均及时有效进行了处理，切实保障医疗质量与医疗安全。  **2.多学科协作有力推进。**创伤中心全年共收治严重创伤（1、2级）患者376人，成功启动MDT92次，MDT启动率24.5%，启动成功率84.8%。；胸痛中心共接诊急性胸痛病人1345人次,D2B平均时间91分钟；卒中中心收住脑卒中患者1267例，开展静脉溶栓治疗68例，DNT中位数44min。定期开展专科及多学科质控会、多学科卒中疑难病例讨论会，随访卒中患者1721人，开展健康宣教16次、义诊17次，服务群众4000余人次。  **3.学科建设不断加强。**医院始终坚持以学科建设为龙头，高位推进学科建设。先后组织召开全院重点专科建设推进会、学科建设专题办公会，制定了《岳阳市人民医院重点专科建设管理办法（2022）》《岳阳市人民医院临床重点专科评审标准与任务清单》《学科五年发展规划书（2023-2027）》等多项推进学科发展的方案制度，进一步凝练学科发展方向，大力加强临床技术水平和服务能力建设，规范专科医疗服务，提高专科技术水平和服务质量，学科综合实力不断攀升，成功申报湖南省临床重点建设专科13个，实现医院临床重点专科建设历史性跨越。同时，检验科成功通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）ISO15189医学实验室认可的定期监督评审。  **4.合理用药抓严抓实。**共组织27名药师下临床服务，药师下临床率54%，覆盖80%的临床科室。药师每天参与定点科室早交班和查房，参与疑难危重病例讨论及会诊300次，对重点患者实行药学监护，对不合理用药进行干预，并建立工作记录。每月对临床科室开展合理用药质量检查，并定期公布检查结果。检查MDT病例3124份，合理率93.3%。全年抗菌药物使用强度35.0，同比下降2.78%；门诊患者次均药费49.5元，同比下降23.3%。  **5.疫情防控有力有序。一是勇担职责，防控疫情。**组织456名医护人员参加经开区通海路片区115个核酸采样点实战演练，并承担4万人份核酸检测任务。抽调100余名医护人员，承担金凤桥社区、通海路疫苗接种点新冠疫苗接种医疗救治保障任务以及京珠高速路口、高铁站出口核酸采样任务，为全市疫情防控贡献力量。先后组织多批次医疗队，支援娄底、上海、海南、华容等地抗击疫情；接管汨罗红花新冠肺炎定点救治医院，圆满完成33名患者的救治任务；为省运会提供医疗保障等，以实际行动彰显人民医院的责任担当。**二是全力救治，平稳过峰。**12月，随着国家疫情防控政策的转段，新冠病毒感染患者剧增，高峰时全院住院病人突破1700人次，其中危重病人占比高达60%，日急诊人数突破500人次，医疗救治压力巨大。医院领导班子统筹全院，科学施策，迅速扩容急诊科、扩充急门诊区和急危重症科，床位由原来的26床扩增至55床，急诊科人员由60人增至80余人；恢复急诊老区抢救室和24张留观床位，将急诊新区19张抢救床调整为新冠重症专区；大力提升呼吸专科救治能力，快速整合4个科室，新增5个病区，由2个病区95张床位，扩充至6个病区372张床位；组建重症、亚重症病房及医护队伍，重症床位数由26张增至67张，设2个亚重症病房共130张床位，全体医护人员加班加点、无私奉献，最大限度满足患者救治需要，共同打赢了这场漂亮的“过峰战疫”。  **（二）**服务水平不断优化  **1.多措并举强化门诊服务。**通过开展“医院是我家，门诊发展我有责”线上建言献策活动，面向全院收集合理化建议261条并逐项落实，全面提升门诊工作水平。推出一系列“强门诊”举措：一是为中午加班看诊的医生送去爱心午餐，解决医生加班就餐的问题，使坐诊医生可以更加专注地为病人服务；二是进一步细化和落实门诊大厅“一站式服务”，大力推行志愿者服务，引导患者就诊，为行动不便的患者提供陪诊等，受到患者一致好评。三是进一步完善门诊服务功能。新增肌骨康复亚专科门诊和心理门诊。推进门诊病历电子化。门诊电子病历使用率提高至77.3%。四是加强门诊业务培训，组织开展了《接诊心理学》《医患沟通》等知识培训30余次，不断提升服务水平。五是大力推广预约诊疗，预约人次同比增加 32.45%，预约率同比增加13.09%。门诊患者网络评价满意度得分91.62。  **2.全面发力提升护理服务。**紧扣“不倒翁圈”“无栓圈”等6个品管圈活动和打造无陪病房、开展“暖心陪诊、细心照护、贴心护送”“三心”服务等举措，切实提升护理服务水平。成立药品安全管理小组和仪器设备管理小组，和其他8个专科小组一起开展培训和专科质控，持续改进护理质量；分层分批开展了中华护理学会团体标准专题培训、三基三严培训考核、专科小组培训、新任护士长培训、护士长管理能力线上大讲堂、外出学习人员汇报等学习培训活动，不断提升护理队伍专业素质；修订了《氧气吸入》《静脉输液》《医嘱核对流程》等5项管理制度和工作流程；进一步规范了《手术安全核查登记制度》，使护理工作更加规范严谨。荣获“湖南省优质护理服务表现突出医院”，王丹等3人荣获湖南省优质护理服务表现突出个人；肾内科、颈胸外科2个护理案例双双荣获岳阳市第三届最佳临床实践案例竞赛一等奖；消毒供应中心荣获湖南省医院消毒供应中心创新大赛二等奖；肾内科护理案例荣获第三届国家医院感染相关标准执行案例比赛二等奖。  **3.持续深化“进一步改进医疗服务行动”。一是**46项“进一步改善医疗服务行动”工作任务全面落实落细。其中门诊志愿服务共提供咨询服务4.7万余人次，协助挂号3.7万余人次，陪诊陪检1280人次，提供其他帮助10300余次，得到患者一致好评。**二是**进一步加强病人回访和满意度调查工作。全年共回访出院病人1.09万余人次，回访率85%，复诊率77%，满意率98%。回访门诊病人1200余人次，门诊复诊预约率上升至54.2%；患者对门诊网络评价7543条，满意度91.32%。开展在床病人满意度调查，采取手机扫码线上满意度问卷调查的形式，对各病区约30%的在床病人进行了问卷调查，广泛征求病人意见和建议，持续改进医疗服务。  **（三）**服务水平不断提升  **1.持续开展“改善医疗服务行动”。**医院在连续开展2个改善医疗服务三年行动基础上，今年实施第3个三年改善医疗服务行动计划。布置了创新医疗服务模式、优化服务流程等6项工作内容；制定36项任务清单；公开向社会作出8项承诺：**①**一号管三天，**②**当天就诊力争当天完成，**③**75岁以上病人志愿者陪诊服务，**④**优化就诊流程，着力解决“二短一差（就诊时间短、沟通时间短、服务态度差）问题”，**⑤**一站式预约检查，**⑥**倡导文明用语，开展礼仪服务，为病人提供人文关怀，**⑦**实行“诊疗必需的原则”、让病人“放心就医、明白就医”，**⑧**提倡“最适合的医疗”，让所有病人都能看得起病。这一行动广受患者和社会好评，同时得到省卫建委龙开超副主任的高度肯定。  **2.进一步优化门诊服务流程。**创新开设了网络核酸预约检测、麻醉门诊、康复治疗门诊、动物咬伤门诊、预防接种门诊，开通了网上预约义诊号（如爱足日、爱眼日等义诊活动）、肿瘤复诊预约、康复治疗预约，新增“复诊号”，更好地满足患者就医需求，复诊预约率从年初的24%上升至11月份的45%；门诊预约诊疗率大幅提升至50.5%，同比上升22.25%。同时，加强了门诊慢性病患者回访工作，共回访1080人次，为慢病患者提供贴心的健康管理服务。进一步加强了对门诊导分诊工作人员、坐诊医生的培训，共开展导分诊常见问题及注意事项培训、新技术、新项目以及疫情防控等重点业务培训18次，有力提升了门诊工作质量。  **3.不断提升护理服务水平。**护理工作以优异成绩顺利通过湖南省优质护理服务现场评价和省级重点专科现场审查2项高规格检查。护理绩效管理、不良事件管理、口服药单剂量摆药、智慧护理、特色服务等工作获得检查组高度评价。医院被评为“湖南省优质护理服务表现突出医院”、朱畅、王丹、许露芳等3位同志被评为“湖南省优质护理服务表现突出个人”、刘阳春负责的护理质量改善项目荣获中国“护理质量提灯奖”。开展甜恬圈、携手圈等9个品管圈，开展急诊科、五官科等38个护理质量改善专案，肿瘤三科、重症医学科等科室开展9项护理新技术新项目，全院推行“一科一特色”护理服务，打造护理服务品牌。如以快速康复为特色的“心心相印”护理品牌、以防血栓为特色的“妙手丹心”护理品牌等，切实改善了患者就医体验，提升了满意度。同时，还成功创建“呼吸治疗”和“血液净化”2个省级专科护士培训实践基地，接受来自省内各级医院的专科护士来院实践培训，扩大了医院影响。  **4.大力拓展服务半径。一是**病人回访中心积极开展出院病人回访工作，主动倾听患者心声。共开展回访互动5.8万余人次，回访率80%，对住院病人反馈的700余条意见建议均及时予以解决。**二是**互联网医院建设有力推进。新上线特色服务项目---居家护理，服务项目主要包括胃管护理、导尿管护理、压疮护理、伤口换药、PICC 护理、T管护理、PTCD管护理、植入式输液港（PORT）维护等，以“线上申请、线下服务”的模式为主，满足了市民多样化、差异化、个性化的护理服务需求；对互联网医院上活跃的医生进行首批筛选，并参加CA认证，对应的患者资源进行倾斜和支持，确保为患者提供优质的互联网医疗服务。  **（四）**医院管理更趋精益  **1.人才队伍建设全面加强。**选拔任用了一批工作能力强、作风过硬的管理干部：其中正科级干部4名、副科级干部7名、正副主任9名、正副护士长4名，使医院中层管理力量进一步加强。引进专业技术人员71名，其中硕士19名、博士1名（乳甲外科）。医院被省卫健委指定为岳阳市卫生系列高级职称单位自评试点单位，已做好高级职称自评相关准备工作，人才队伍活力进一步激发。  **2.智慧医院建设全面实施。**根据省卫健委要求，完成互联互通升级工作；对接湖南省医保统一平台接口，完成医保新系统上线后工伤创智、医保异地结算、分段结算、中公网审核、医保基金结算清单修改、医保移动支付等工作；新上线内镜系统、内镜清洗消毒系统、血透系统，对朗珈病理系统进行升级，完成模块化机房、临床数据中心的建设，对医保移动支付功能、门诊诊间叫号系统、药房叫号系统、药房摆药系统等全面优化，显著提升了工作效率。  **3.经济运营稳健发展。**科学编制医院2022年预算，同时提升财务信息化水平，优化预算管理。在全市首创“医院总会计师报告”工作，总会计师向院领导提供《半年度经济形势分析》《互联网医院合同缺陷及存在风险》等8份报告，为医院运营提供了参考。运用波士顿矩阵分析法，分析出各科室优势病种、战略病种、劣势病种、适宜病种，为科室适应DIP改革，探索发展方向提供数据支撑。开展科内会计绩效分析培训，为绩效分析进临床提供师资力量。开展GCP效益分析，摸清GCP真实运营状况，确保医院运营平稳。  **4.成本管理科学严谨。一是**加强国有资产管理，资产月报工作获得全市通报表扬；完成先锋路老院土地房产测绘测量和医疗区资产评估；国资办积极为各临床科室、维修中心提供各类报废修复再利用资产和设备配件共计50余件，节约资金10万余元。高质量完成资产月报工作，获得全市通报表扬。**二是**加强大型设备自主维保。按照“维修优先，应修尽修，自修优先”的原则，自主完成CT、PET/CT、直加、核磁、B超等各类维修200余次，维保费用同比下降24%。**三是**加强耗材管理。积极打造SPD精准管理平台，审核基础数据字典3566条，重建全院耗材物资字典，对全院低值耗材、高值耗材、检验试剂等全面实现数字化、精准化管理，被评为岳阳市唯一一家信用等级AAA医疗机构。  **5.平安医院建设形成长效。**进一步规范理顺了监控、消防监控的管理和维护保养，院保安队、“微型消防站”实现了多元化、全天侯管理；认真落实禁毒工作责任，完善各种制度、措施，强化剧毒、麻醉药品管理，协助辖区派出所开展“无毒社区”工作，制作宣传栏1块；持续深入开展“扫黑除恶”专项斗争行动，发放宣传资料3400余份、横幅15条；签订消防安全责任状59份；开展综治宣传3次；开展全院消防大检查17次，开展消防隐患每月大排查3次共查出隐患7处，做到及时整改，有方案、有措施。开展全员消防培训1次、举办消防讲座2次，进一步提高了全院职工消防意识和安全意识，成功迎接国务院安全生产检查，2022年度再次被评为全市“消防安全管理先进单位”。  **（五）**医药改革取得实效  **1.药品、耗材集中采购落到实处。**如期保量完成各批次国家药品、耗材集中集中采购任务。分批次启动了冠脉药物球囊带量、起搏器、人工关节耗材、骨科创伤类耗材等首次集中带量采购。印发《关于加强对重点药品监控的通知》，对连续2个月排名靠前的药品予以停用，全年停用4个品种5个品规药品；严把耗材准入关，及时调整价格，共对98个品种进行了降价处理，切实减轻患者负担。  **2.医联体建设富有成效。**全年新增医联体单位8家，与各医联体之间开展业务交流120余次，组织专家到乡镇卫生院进行技术指导100余次，接收基层医院功能检查6000余人次，免费接收基层医院进修人员66人，派遣医疗专家到广兴洲、新开等地为村医授课，派驻29名医务人员定点帮扶公田、新墙镇等4家卫生院，派驻2名科技特派员对口帮扶汨罗三江卫生院，对口帮扶岳阳县、君山、湘阴、屈原等4个县级医院学科建设，切实帮助基层医疗机构提升技术水平。在楼区、经开区举办大型爱民义诊活动18次；下基层开展心血管科、风湿免疫科等专科健康知识讲座20余次；让老百姓在家门口就能享受到优质的医疗资源。  **4.医保管理更趋规范。**成立医保MDT稽核小组，每月对全院医保基金使用情况进行稽查，对查出的不合理情况及时进行整改，并出具《医保MDT稽核检查分析报告》，提示高风险点，进一步规范医保基金使用。编写《医保知识小手册》，将医保常见知识汇编成册，下发到各科室，方便临床了解医保常识；成立“DIP付费工作小组”，加强DIP付费相关知识学习培训，从本院遴选岳阳市DIP论证专家40余名、岳阳市DIP专家10余名，参与岳阳市DIP政策的制定；加强医保政策宣传，全面开展医保培训，制定《器官移植术后抗排异药物治疗特殊门诊政策方案》，有效减轻患者负担。  **5.互联网医院建设不断推进。**共有33个科室、230名医生完成服务上线；互联网医院药房已对接院内西药房、便民药房和达嘉维康，并审核上线第一批药品819个；对接第三方药品配送服务商顺风快递，开通第三方药品配送服务。互联网医院平台关注用户2万余人；图文咨询689人次、用药咨询117人次、问诊开方507人次；药品线上总销售额21.46万元。  **（六）**科研教学齐头并进  **1.药物试验砥砺推进。**全年开展GCP研究项目60余项，并承接了全市首个生物等效性正式试验。GCP合同金额达1550万，同比增加34.8%，创历史新高。  **2.科研立项佳音不断。**成功立项湖南省自然科学基金项目3项、湖南省卫健委科研课题7项，科研能力持续增强。  **3.教学工作有序开展。**新增湖师大硕士学位点1个，新增硕士生导师6名，新招收硕士研究生15名；如期完成湖师大、南华大学13名研究生毕业答辩。新招录国家住院医师规范化培训学员44人，住培结业考核通过率连续6年100%；接收湖南师范大学70名、南华大学11名本科生来院实习。成功申报湖南省继续教育项目5项。成功举办医院2022年青年教师课堂教学竞赛；在湖师大青年教师教学竞赛中荣获一等奖1个、二等奖2个，教学工作卓有成效。  **（七）**职工福祉不断增进  **1.慰问帮扶暖人心。**春节前夕，书记、院长等院领导上门看望慰问了离休老干、老干遗孀、退休院领导、困难党员和困难职工，送去新春祝福，向19名困难职工发放2000元/人的帮扶资金；疫情期间，院领导分别到高铁站、高速出口、定点医院等地慰问医护人员；组织26名未婚青年参加市总工会“会聚良缘，相约星期二”青年职工联谊交友活动，2名职工成功牵手，为青年婚恋牵线搭桥。全年，院工会看望慰问生病住院的职工219人次，组织参加职工或职工亲属治丧吊唁活动57人次；为全体在职职工购买了职工医疗互助保险和医疗补充保险，为1251名女职工购买了女职工特殊疾病互助保险和女职工特殊保险，为全院职工开展了健康体检，体现了医院大家庭的温暖。  **2.文体活动展风采。**在市总工会第九轮女职工“芙蓉杯”优秀成果展示活动中，医院科普剧《肺腑之言—您的健康，我们护航》展示了医务人员风采。荣获“五小成果”一等奖1个、三等奖1个，易天红、曾彩虹荣获“2021年度岳阳市芙蓉百岗明星”、超声科荣获市级“巾帼文明岗”，姜习新被评为岳阳市“巾帼建功标兵”。工会荣获岳阳市“女职工培训示范学校”“城市困难职工解困脱困工作先进集体”等荣誉，14名职工荣获“岳阳市新冠肺炎疫情防控先进女职工”。三八节期间，医院举办女性健康系列知识讲座和插花培训沙龙活动，吸引了240多名女职工参加。为丰富工的业余文化生活，医院投资10万余元建设瑜伽、舞蹈室，心理解压室，乒乓球室、书法、摄影社和医院文化墙；运动康复协会、瑜伽协会定期开展培训授课；摄影协会在湖南省首届会员摄影作品大赛中荣获“优秀组织奖”；足球协会荣获市足球邀请赛亚军。通过丰富多彩的文体活动，让广大职工在工作之余，强身健体释放压力。  **3.民主办院上台阶。**3月10日，医院召开工会第十一届第一次会员代表大会。大会审议通过了第十届工会委员会工作报告、财务报告和工会经费审查工作报告；表彰奖励了2021年度医院工会优秀干部和工会积极分子。民主选举产生了医院工会第十一届委员会，工会组织进一步建强。  五、存在的主要问题  由于专项资金未能列入年初预算内，存在财政项目收入未拨付到位前支出实际发生时未计入项目支出，而仅当财政项目收入拨付到位后发生的支出才计入项目支出。  六、改进措施和有关建议  对拨付的专项资金能够及时获取相关业务部门的拨付批文，可以进一步明确专项资金的使用开支范围，防范资金使用违规风险。 |